



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“ENFOQUES DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN  
LAS ENTIDADES FINANCIERAS. UNA REVISIÓN  
SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTIFICA  
DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Tania Judit Esquivel Velasquez

Gislene Fiorella Ruiz Morales

Susana Bertha Vasquez Miranda

**Asesor:**

Dr. Jean Carlo Zapata Rojas

Lima - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Jean Carlo Zapata, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

Tania Judit Esquivel Velasquez  
Gislene Fiorella Ruiz Morales  
Susana Bertha Vasquez Miranda

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: “ENFOQUE DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTIFICA DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS” para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.



---

Dr. Jean Carlo Zapata Rojas

Asesor

## TABLA DE CONTENIDO

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN .....	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....	12
CAPÍTULO III RESULTADOS .....	14
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	27
REFERENCIAS.....	30

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Número final de artículos analizado por base de datos</i> .....	15
Tabla 2 <i>Número de artículos publicados por país</i> .....	16
Tabla 3 <i>Tipo de investigación de los artículos revisados</i> .....	18
Tabla 4 <i>Reseña de artículos que busca medir y analizar la calidad de servicio en las entidades financieras</i> -18	
Tabla 5 <i>Reseña de artículos que se enfocan en la importancia que la calidad de servicio tiene en el sector financiero</i> .....	21
Tabla 6 <i>Reseña de artículos que analizan los factores que influyen en la calidad de servicio en las entidades financieras</i> .....	22
Tabla 7 <i>Reseña de artículos que plantean propuestas para la mejora de la calidad de servicio</i> .....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Diagrama de búsqueda y selección de las fuentes revisadas.....	14
<i>Figura 2.</i> Número de artículos publicados por año.....	15

## RESUMEN

La calidad de servicio es abordado de diferentes maneras para las entidades del ámbito financiero. El desarrollo de esta variable ha sufrido cambios relevantes en la última década, la que cuenta con diversos factores de actuación y que en muchos casos trabaja como un tema influyente de la competitividad en el sector financiero. El objetivo de la presente investigación es realizar una revisión sistemática de los contenidos de los artículos científicos publicados en revistas, informes o tesis, así como en otros artículos científicos sobre los enfoques de la calidad de servicio en las financieras. La búsqueda se realizó en las bases de datos Google academic, Redalyc, Refseek, Scielo. Se utilizó una combinación de palabras clave relacionadas al tema en investigación. La unidad de análisis estuvo conformada por 23 artículos. En los artículos revisados destaca el interés por tratar de medir la calidad de servicio de acuerdo a los objetivos de las entidades, los métodos utilizados para medirlo, el reconocimiento de los factores que en ella influyen, y de las diferentes propuestas para lograr un óptimo nivel de la variable en estudio. Concluyendo en que la calidad de servicio en las instituciones financieras, muestra un entorno favorable para los usuarios, ya que las entidades buscan conocer a sus clientes y el entorno donde se desarrollan, para ofrecerles un mejor servicio, el cual sea beneficioso y satisfactorio para sus clientes y a la vez contribuya en incrementar la rentabilidad de la institución.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de servicio, Entidades financieras, sector financiero.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2012). Modelo de evaluación de la calidad para instituciones financieras obtenidas por medio de un análisis de correspondencia y de clúster. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. *Revista Retos*, 2, 3, 69-94.
- Arcia, L. (2009). Calidad del servicio en las entidades bancarias del estado de Sucre, año 2008. Tesis de Maestría, Escuela de Administración, Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, Venezuela.
- Canal Empresa (2017). La calidad en los servicios bancarios. Canal Empresa. Recuperado de:  
[www.canalempresa.com/revista/feb2001/articulo49.htm](http://www.canalempresa.com/revista/feb2001/articulo49.htm)
- Cantalapiedra, M. (2016). Cinco indicadores de la calidad del servicio bancario. Con tu negocio. Recuperado de:  
[www.contunegocio.es/gestion/cinco-indicadores-de-la-calidad-del-servicio-bancario/](http://www.contunegocio.es/gestion/cinco-indicadores-de-la-calidad-del-servicio-bancario/)
- De la Fuente, H. & Díaz, I. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *Revista Chilena de Ingeniería*, Chile
- Díaz, Y. & Pons, R. (2015). La calidad de servicio percibida por clientes del Banco Popular de Ahorro de Villa Clara. Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales* [En Línea]. Recuperado de:  
<http://www.eumed.net/rev/caribe/2015/10/calidad-servicio.html>
- Florez, C. (2013). Percepción de la calidad del servicio al cliente en la ciudad de Bogotá: caso entidades bancarias. Ensayo de Grado, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- García, G. (2017). Calidad del servicio en las entidades financieras de la ciudad de Juliaca Perú en el año 2017. Dirección General de Investigación, Universidad Peruana Unión.
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. Tesis de Maestría, Universidad de Cienfuegos, Cuba.
- Grasso, J. (2017). Calidad del servicio bancario. Finanzas Digital. Recuperado de:  
<http://www.finanzasdigital.com/2017/03/calidad-del-servicio-bancario/>



- Jiménez, J., León, F., Parihuaman, N. & Susano, F. (2016). Calidad en el Sector Financiero- Banca del Perú. Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Ladhari, R., Ladhari, I. & Morales, M. (2011). Bank service quality: comparing Canadian and Tunisian customer perceptions. *International Journal of Bank Marketing*.
- Martínez, E. (2014). Calidad de atención al cliente en las agencias de Chiclayo para una entidad de microfinanzas. Tesis de Licenciatura, Escuela de Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Mejías, A. & Maneiro, N. (2008). Dimensiones de la Calidad de los Servicios Bancarios en el Sector Universitario. Informe de Investigación, Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Miguel, J. & Flórez, M. (2008). Calidad del servicio percibida por clientes de entidades bancarias de Castilla y León y su repercusión en la satisfacción y la lealtad a la misma. *Revista Pecunia*, 105 – 128.
- Monroy, K. (2015). Calidad del servicio y causas de las quejas de servicio radicadas por los clientes ante el banco Davivienda. Trabajo de Grado para Especialización, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Montaño, L. & Vásquez, H. (2009). Calidad del servicio al cliente en las entidades financieras. Trabajo de investigación para especialización, Universidad de Manizales, Colombia.
- Morillo, M. (2010). La calidad del servicio personal en las instituciones financieras del municipio Libertador del estado de Mérida. Tesis de Maestría, Centro de Investigaciones y Desarrollo Empresarial, Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela.
- Morillo, M., Morillo, Marysela & Rivas, D. (2009). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. Tesis de Grado, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de los Andes, Venezuela.
- Pantoja, N. (2011). Incidencia del riesgo operativo en la calidad del servicio de las instituciones financieras de la ciudad de Ibarra, durante el periodo 2009. Informe de Grado, Universidad Técnica del Norte, Ecuador.
- Quiliche, M. (2016). Propuesta de un diseño de mejora del proceso de atención de clientes para mejorar la calidad del servicio de una entidad bancaria Cajamarca 2016. Tesis de Ingeniería, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Ramírez, A. (2007). Calidad Total en el Servicio Bancario. Recuperado de:  
[https://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_59044\\_servicio\\_Bancario.pdf](https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_59044_servicio_Bancario.pdf)

Useche, M & García, J. (2012). Calidad del servicio financiero de organismos públicos desde la perspectiva de las PYMES. *Revista Actualidad Contable Faces* - Universidad de los Andes, 88 – 103.